COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2009

L'honorable Rob Nicholson, C.P., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

SECTION I **Survol** 1

Message de la présidente 1
Survol de la Commission 3
1.1 Renseignements sommaires 3
Raison d'être 3
Responsabilités 3
Résultat stratégique et architecture des activités du programme 4
1.2 Données sommaires sur le rendement 4
Ressources financières 4
Ressources humaines 4
Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques 5
Analyse du risque 7
Profil des dépenses 9
Postes votés et postes législatifs 9

SECTION II **Analyse des activités de programme par résultat stratégique** 11

2.1 Résultat stratégique 11
2.1.1 Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne 12
Sommaire de l'activité de programme 12
Avantages pour les Canadiens 15
Analyse du rendement 15
Leçons apprises 16
2.1.2 Programme de prévention de la discrimination 17
Sommaire de l'activité de programme 18
Avantages pour les Canadiens 20
Analyse du rendement 21
Leçons apprises 22
2.1.3 Programme de règlement des différends 23
Sommaire des activités de programme 24
Avantages pour les Canadiens 25
Analyse du rendement 25
Leçons apprises 27

SECTION III **Renseignements supplémentaires** 29

3.1 Points saillants relatifs aux finances 29
États financiers 30
3.2 Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 30

SURVOL

Message de la présidente

La Commission canadienne des droits de la personne est responsable de l'administration de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et veille au respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Son mandat comprend deux principaux éléments. Le premier est un système de recours efficace, qui comprend la médiation, l'examen des plaintes officielles et la représentation de l'intérêt du public dans les affaires importantes. Le deuxième est la promotion de l'égalité des chances par le déploiement d'efforts visant à sensibiliser les membres du public et à accroître leur compréhension de la question, de façon à ce que les droits de la personne soient intégrés aux pratiques quotidiennes.

Ces dernières années, la Commission a réussi à moderniser son processus de règlement des différends. Elle peut maintenant s'occuper des initiatives stratégiques et systémiques aux retombées plus importantes qui permettent de favoriser la protection et la promotion des droits de la personne.

Pour ce faire, la Commission renforce sa base de connaissances et associe des activités de rayonnement à tous les aspects de son travail. Avec des intervenants, nous avons établi des partenariats qui nous aident à élaborer des initiatives et des outils novateurs de prévention de la discrimination. Nous guidons et appuyons les employeurs prêts à favoriser, à soutenir et à intégrer la protection des droits de la personne au sein de leur organisation.

Durant la période de référence, la Commission a comparu devant le Comité sénatorial permanent des droits de la personne. Elle l'a fait une première fois pour appuyer l'étude réalisée par le Comité sur le thème de l'efficacité de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Elle a comparu à nouveau pour insister sur la nécessité d'abroger l'article 67 afin que les Premières nations puissent jouir d'une protection complète des droits de la personne. En juin 2008, nous avons entrepris un examen global de la liberté d'expression et du droit à la protection contre la haine à l'ère d'Internet, lequel a abouti à un rapport spécial déposé au Parlement.

La Commission a continué à étoffer le débat public et à favoriser la compréhension des questions d'actualité en matière de droits de la personne. Nous avons participé à un certain nombre d'affaires susceptibles d'avoir des répercussions importantes devant le Tribunal canadien des droits de la personne et la Cour fédérale. Ces affaires feront évoluer la jurisprudence en ce qui a trait aux droits de la personne sur des questions importantes comme le départ obligatoire à la retraite et les mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées dans les domaines des transports et de l'emploi.

La Commission a publié des études sur un certain nombre de sujets. Pour la première fois depuis sa création, elle s'est associée à une autre organisation pour mener une étude, laquelle portait sur la relation qui existe entre la sécurité nationale et les droits de la personne. Elle a aussi publié un rapport d'analyse de la condition sociale en tant que motif de discrimination selon les diverses administrations canadiennes. La Commission a également achevé sa politique sur la santé mentale en milieu de travail et l'a mise à la disposition d'autres organisations à titre de modèle.

Pendant la deuxième année de sa présidence du Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme, la Commission a dirigé la mise au point du cadre juridique et de gouvernance de cette organisation. Elle a aussi contribué à renforcer le système de protection des droits de l'homme dans les Amériques, grâce à son travail au sein de l'Organisation des États américains.

La Commission établit des normes élevées en matière de rendement et de responsabilisation. Nous améliorons sans cesse notre Cadre de responsabilisation de gestion et nous avons mis au point notre premier plan intégré des activités et des ressources humaines. La Commission a par ailleurs obtenu une note parfaite en ce qui concerne le respect des délais et la qualité des données financières à présenter aux Comptes publics du Canada à la fin de chaque exercice.

La Commission peut compter sur un effectif exceptionnel. J'ai le privilège de diriger des professionnels profondément dévoués aux principes d'équité, de respect, de dignité et de compréhension. Leur professionnalisme, leur savoir-faire et leur engagement à fournir à la population des services de qualité sont à la base de tout ce que la Commission accomplit. Ensemble, nous arrivons à améliorer la qualité de vie des Canadiennes et des Canadiens.

Jennifer Lynch, c.r.
Présidente

SURVOL DE LA COMMISSION

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

La loi fondatrice de la Commission nous propose une vision du Canada dans le respect du « droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement » à l'abri de la discrimination.

La Commission travaille avec les employeurs, les fournisseurs de service, les particuliers, les syndicats, les organismes publics et privés, et les organismes provinciaux et territoriaux des droits de la personne, afin de favoriser la compréhension et l'engagement nécessaires pour créer une société où les droits de la personne sont respectés dans les pratiques quotidiennes.

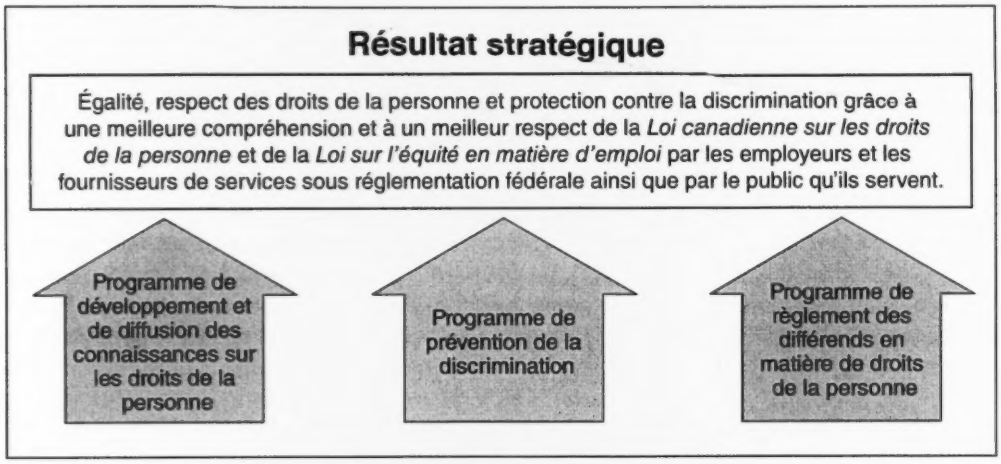
La Commission s'appuie sur un nouveau modèle de prestation de services axé sur la prévention de la discrimination, des méthodes modernes de règlement des différends et sur le progrès des connaissances, de la réglementation et des politiques. Sur la scène internationale, elle exerce un rôle de chef de file important, notamment à la présidence du Comité international de coordination des institutions nationales des droits de l'homme, sous l'égide des Nations Unies.

Responsabilités

La Commission est responsable de l'application de deux lois : la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE). En vertu de la LCDP, la Commission fait la promotion de l'égalité des chances et protège les individus et les groupes contre la discrimination en emploi et la prestation de services. Pour ce faire, la Commission reçoit et traite des plaintes, élabore et met en place des programmes d'information qui favorisent la compréhension, par le public, de cette loi et de sa vision, réalise des études, interagit avec ses homologues provinciaux et territoriaux, examine des textes législatifs devant le Parlement et des instruments parlementaires, et présente des rapports annuels et spéciaux au Parlement. La Commission vérifie également la conformité des employeurs sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'ils offrent des chances égales d'emploi aux femmes, aux Autochtones, aux personnes handicapées et aux membres des minorités visibles.

L'un des principaux éléments du mandat de la Commission consiste à participer à des activités de promotion et de prévention visant à sensibiliser les membres du public au rôle et aux activités de la Commission ainsi qu'à son principe fondamental : l'égalité des chances.

Résultat stratégique et architecture des activités du programme



1.2 Données sommaires sur le rendement

Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Totai des autorisations	Dépenses réelles
21 193	22 887	22 369

Ressources humaines pour 2008-2009 (en équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
190	183	7

Résultat stratégique : Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.

Indicateur de rendement	Objectif	Rendement en 2008-2009
Le pourcentage de fonctionnaires qui ont indiqué ne pas faire l'objet de discrimination au travail.	84 p. 100 d'ici 2011	La Commission continuera de travailler avec la fonction publique pour atteindre son objectif concernant la réduction des comportements discriminatoires en offrant aux employeurs un moyen d'évaluer l'état de leur culture des droits de la personne et d'effectuer le suivi de leurs progrès.

Activité de programme	Dépenses réelles pour 2007-2008 (en milliers de dollars)	2008-2009 (en milliers de dollars)				Harmonisation par rapport aux résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues[1]	Total des autorisations[2]	Dépenses réelles	
Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne	6 190	3 631	4 026	4 041	4 375	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale
Programme de prévention de la discrimination	5 347	6 234	6 424	6 918	6 516	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale
Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne	10 456	10 743	10 743	11 928	11 478	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale
Total	**21 993**	**20 608**	**21 193**	**22 887**	**22 369**	

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec le résultat stratégique
Accroître la portée des efforts de la Commission sur les questions relatives aux droits de la personne à l'échelle nationale et internationale au moyen d'activités de rayonnement renforcées	En cours	**Atteinte de l'objectif** – La fonction de rayonnement a été intégrée à tous les aspects du travail de la Commission. Voici quelques points saillants : • Un cadre de mobilisation des intervenants a été élaboré en vue d'optimiser les modestes ressources de la Commission. • L'un des 15 thèmes du Cadre était le 60e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies. Des activités ont eu lieu afin de célébrer cet événement et d'aider les Canadiens à voir le lien qui existe entre la Déclaration et les travaux de la Commission. Le « défi des employeurs », une activité à grande portée, a notamment remporté plus de succès que prévu (*http://www.chrc-ccdp.ca/whats_new/default-fr.asp?id=528& content_type=2&lang_update=1#il*).	L'activité de rayonnement de 2008-2009 mettait l'accent sur la participation d'intervenants clés, dont d'importantes associations et des parlementaires. Les efforts déployés ont contribué à l'atteinte du résultat stratégique de la Commission (comme en témoignent le nombre de visites effectuées sur le site Web de la Commission ainsi que le nombre de demandes pour des publications. De plus amples renseignements se trouvent dans la section II du présent rapport).

...suite à la page 6

1 Comme on peut le lire dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009, les dépenses prévues comprennent une somme de 585 000 $ à titre de financement des activités découlant de l'abrogation de l'article 67 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Cependant, la Commission n'a pas reçu ces fonds en 2008-2009, mais en 2009-2010 et pour les années subséquentes.

2 Le montant total des autorisations pour 2008-2009 représente une augmentation d'environ 2,3 millions de dollars ou de 11 p. 100 par rapport au Budget principal des dépenses pour 2008-2009, qui s'élevait à 20,6 millions de dollars. Cet écart est attribuable au financement reçu par l'entremise du report sur les exercices ultérieurs de fonds de fonctionnement inscrits au Budget supplémentaire des dépenses de 2007-2008, des exigences relatives à la liste de paye qui n'étaient pas prévues et des augmentations de salaire découlant des conventions collectives signées.

...suite de la page 5

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec le résultat stratégique
Accroître la portée des efforts de la Commission sur les questions relatives aux droits de la personne à l'échelle nationale et internationale au moyen d'activités de rayonnement renforcées	En cours	• Des intervenants clés du gouvernement et d'organisations non gouvernementales ont participé au quatrième Forum annuel sur la prévention de la discrimination. • Un exposé de position conjoint de la Commission canadienne des droits de la personne et de la Fondation canadienne des relations raciales a été rédigé et rendu public. Il portait sur l'importance, pour les organisations d'application de la loi et de la sécurité, de recueillir des données afin de veiller à ce que les mesures de protection de la sécurité publique ne nuisent pas au respect des droits de la personne. • La Commission a joué un rôle de chef de file dans la rédaction du rapport soumis par le Canada aux Nations Unies concernant la situation des droits de la personne au pays, un processus appelé Examen périodique universel. Pour ce faire, la Commission a consulté toutes les commissions provinciales et territoriales des droits de la personne au Canada et plus de 60 organisations non gouvernementales. • Des représentants de la Commission ont prononcé des allocutions lors d'événements importants en plus de faire état de leurs observations et de leur point de vue sur des questions liées aux droits de la personne, qu'elles soient actuelles ou émergentes. • La Commission a participé à des cas de jurisprudence qui ont contribué à l'évolution de la législation relative aux droits de la personne, laquelle permet de mieux protéger l'ensemble de la population canadienne et d'asseoir l'importance fondamentale du soutien à la diversité. • Durant la deuxième année à sa présidence du Comité international de coordination des institutions nationales des droits de l'homme, la Commission a dirigé l'élaboration d'un nouveau cadre juridique et de gouvernance pour le Comité. Elle a également été le fer de lance de l'adoption d'une résolution officialisant la participation des institutions nationales des droits de l'homme au sein de l'Organisation des États américains.	Par suite du récent débat public sur l'établissement d'un juste équilibre entre la liberté d'expression et la protection des Canadiens contre la propagande haineuse sur Internet, la Commission a appris qu'elle devait mieux informer le public sur son mandat et ses processus.

Priorités en matière de gestion	Type	État	Liens avec le résultat stratégique
Améliorer le Cadre de responsabilisation de gestion de la Commission afin de préserver l'excellence de sa gestion	En cours	**Atteinte de l'objectif** – En 2008-2009, la Commission a élaboré et mis en œuvre un plan d'action destiné à améliorer son Cadre. Voici quelques points saillants : • La Commission a fait la preuve de son engagement et de son leadership quant au respect des normes les plus élevées pour les pratiques relatives aux droits de la personne qu'elle utilise dans ses programmes et ses procédures : 1) en donnant une formation de pointe sur la condition des personnes handicapées à environ 75 p. 100 de ses employés, 2) en élaborant une politique et des lignes directrices sur les mesures d'adaptation au travail à l'intention des personnes atteintes de maladies mentales; • La Commission a mis au point son profil de risque en plus de déterminer et de mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques; • La Commission a sondé les clients ayant bénéficié de services de médiation afin de connaître leur degré de satisfaction à l'égard de ce processus; • La Commission a utilisé des indicateurs de rendement de programme dans l'ensemble de son organisation; • La Commission a effectué des travaux préliminaires visant à mettre en place des mécanismes de rétroaction par la clientèle au sujet de ses autres services de règlement des différends; • La Commission a mis de l'avant son programme de valeurs et d'éthique.	La Commission reconnaît qu'un cadre de pratiques de saine gestion peut l'aider à atteindre son résultat stratégique. La Commission est déterminée à continuellement améliorer ses pratiques de gestion organisationnelles. Par conséquent, elle s'est dotée des outils et des processus appropriés pour cerner et atténuer les risques, mesurer la portée des programmes et évaluer le degré de satisfaction de ses clients.

Analyse du risque

Contexte organisationnel

La Commission est actuellement composée de deux commissaires à temps plein (la présidente et le vice-président) et de quatre commissaires à temps partiel nommés par le gouverneur en conseil. La présidente et le vice-président sont nommés pour un mandat d'au plus sept ans, et les autres commissaires, pour un mandat d'au plus trois ans. Les commissaires se réunissent régulièrement tout au long de l'année afin de discuter des travaux de la Commission, d'examiner les plaintes relatives aux droits de la personne et de rendre leurs décisions.

Responsable de la direction et du fonctionnement de la Commission, la présidente est appuyée par le secrétaire général et, au 31 mars 2009, par 183 ETP. La Commission ne finance aucun organisme externe, ne verse aucune subvention ou contribution, et n'administre pas d'autres programmes de transfert.

Après avoir rattrapé le retard récurrent dans le traitement des dossiers, la Commission a pu se pencher davantage ces dernières années sur la création et la mise en œuvre d'initiatives de soutien aux changements systémiques, comme la mise au point d'outils destinés à aider les employeurs à favoriser l'équité et le respect au sein de leur organisation.

Gestion du risque

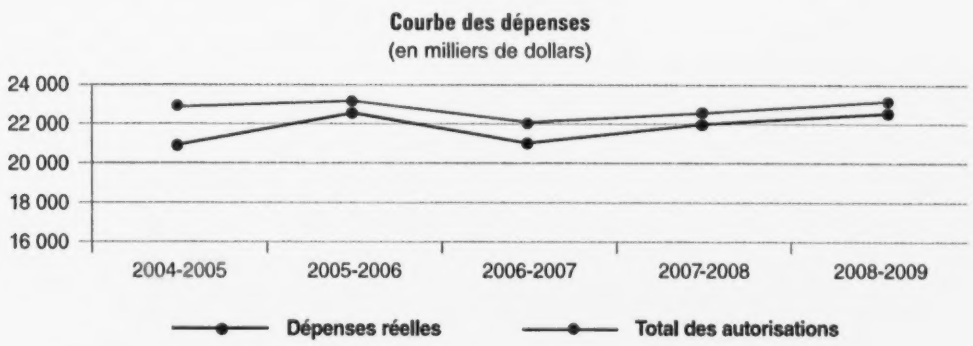
Compte tenu des fonds qu'elle reçoit à l'heure actuelle, la Commission ne peut mener à bien qu'une partie des activités prévues par la LCDP et la LEE. Par conséquent, la Commission examine à nouveau son modèle de prestation de services au moyen d'un exercice d'harmonisation stratégique interne destiné à lui permettre d'optimiser ses ressources limitées.

Dans son Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009, la Commission a déterminé les principaux risques et défis que présentent ses priorités en fonction de son budget limité. Les risques placés en tête de liste avaient trait à l'abrogation anticipée de l'article 67 de la LCDP. Cependant, lorsqu'il a adopté en juin 2008 la loi qui abrogeait cet article, le Parlement a prévu une période de transition de trois ans qui empêche le dépôt de plaintes contre des gouvernements des Premières nations. Par conséquent, la Commission ne sentira pas toutes les répercussions de cette modification législative avant 2011, soit à la fin de la période de transition. La Commission prévoit alors une forte augmentation du nombre de plaintes qu'elle devra traiter.

La Commission a réussi à atténuer les difficultés engendrées par son manque de capacité à combler les attentes des intervenants. Pour y arriver, elle a tiré profit des ressources externes et, pour son volet prévention de la discrimination, a adopté de nouvelles stratégies comme la « formation de formateurs ». Cette stratégie consiste à accorder à des employés d'organisations sous réglementation fédérale une accréditation leur permettant de donner de la formation à leurs collègues sur le thème des droits de la personne. En 2008-2009, la Commission a tiré profit des partenariats établis avec des employeurs et avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) pour accroître considérablement le nombre de personnes aptes à donner de la formation sur les droits de la personne.

Finalement, le risque que courait la Commission de ne pouvoir retenir ses employés qualifiés et spécialisés en raison de la concurrence sur le marché de l'emploi n'est pas devenu réalité. Le taux de roulement de son personnel a plutôt fortement diminué puisqu'il est passé de 26 p. 100 en 2006-2007 à 13 p. 100 en 2008-2009.

Profil des dépenses



Depuis cinq ans, les dépenses réelles de la Commission ont fluctué en raison principalement du financement temporaire reçu aux fins suivantes :

- participation aux audiences de trois importantes plaintes en matière d'équité salariale devant le Tribunal canadien des droits de la personne (ce financement a pris fin en mars 2006);
- attribution de ressources destinées à rattraper le retard de traitement des plaintes, dont celles relatives à l'équité salariale (ce financement a pris fin en mars 2006);
- conception d'un nouveau système de gestion des cas et d'un système de suivi des vérifications de la conformité à l'équité en matière d'emploi (ce financement a pris fin en mars 2008);
- appui à la Division des services du contentieux de la Commission en ce qui a trait aux pressions relatives à l'intégrité des programmes (financement permanent);
- augmentations salariales des cadres et celles du personnel en vertu des conventions collectives signées (financement permanent).

Postes votés et postes législatifs (en milliers de dollars)

Poste voté ou législatif	Poste tronqué ou libellé de la législation habilitante	Dépenses réelles 2006-2007	Dépenses réelles 2007-2008	Budget principal des dépenses 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009
10	Dépenses relatives aux programmes	18 788	19 706	18 387	19 963
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 341	2 287	2 221	2 406
	Total	**21 129**	**21 993**	**20 608**	**22 369**

ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Résultat stratégique

Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la Loi canadienne sur les droits de la personne *et de la* Loi sur l'équité en matière d'emploi *par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.*

Les changements systémiques ne se font pas du jour au lendemain. La Commission a fait de grands pas dans ces domaines en réaffectant ses ressources limitées aux programmes, aux initiatives et aux nouveaux enjeux, mais cet expédient ne permet pas d'analyser pleinement ni d'atteindre les objectifs de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ni, plus précisément, ceux qui découlent du mandat de la Commission.

Pour mesurer ses progrès à l'égard de son résultat stratégique, la Commission a choisi, comme indicateur de rendement, le pourcentage de fonctionnaires qui, dans le plus récent Sondage auprès des employés de la fonction publique, ont déclaré ne pas faire l'objet de discrimination au travail. Selon les réponses des fonctionnaires au Sondage de 2008, le nombre de ceux qui estimaient avoir été victimes de discrimination aurait toutefois augmenté de 1 p. 100 depuis 2005. Nous continuerons de collaborer avec la fonction publique en vue d'atteindre la réduction ciblée, notamment en fournissant aux employeurs des outils leur permettant d'évaluer l'état de leur culture relative aux droits de la personne et de suivre leurs progrès à cet égard.

La section suivante met en lumière des efforts déployés et des résultats atteints dans le cadre de trois des activités de programme de la Commission, et fait état des progrès réalisés à l'égard du résultat stratégique. Elle comprend des liens à des renseignements détaillés, à d'autres mesures prises pendant la période de référence et à d'autres renseignements susceptibles d'intéresser la population canadienne.

2.1.1 Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne

Activité de programme 1 : Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne					
Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines pour 2008-2009** (en ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
4 026	4 041	4 375	29	34	5
Résultat attendu	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**		**Sommaire du rendement**
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale, ainsi que le public qu'ils servent, sont davantage sensibilisés à l'existence de la LCDP et de la LEE et ont une meilleure compréhension de celles-ci.	À court terme : Les produits de recherche et de politiques doivent être consultés si l'on veut accroître la sensibilisation et la compréhension. Décompte annuel des visites au site Web de la Commission et nombre d'abonnés aux listes d'envoi des mises à jour.	D'ici mars 2010, 525 000 visites au site Web et 1 470 abonnés.	**Objectif dépassé**		En 2008-2009, on comptait 2 622 771 visites au site Web et 1 867 abonnés.
	À moyen terme : Pourcentage de gestionnaires des ressources humaines au sein des ministères fédéraux qui connaissent les obligations des employeurs en vertu des lois applicables[3].	D'ici mars 2010, parachèvement du sondage et détermination de l'objectif.	**Objectif en voie d'être atteint**		

Sommaire de l'activité de programme

En vertu de la LCDP, la Commission a le pouvoir d'influencer le débat public en menant à bien des programmes d'information et des études; en favorisant l'utilisation de politiques et de pratiques communes dans l'ensemble du système de protection des droits de la personne du Canada; en faisant rapport au Parlement; et en ayant recours à la persuasion, à la publicité ou à tout autre outil qu'elle juge approprié pour contrer les pratiques discriminatoires. La Commission mène des études, élabore des politiques et mobilise les principaux intervenants afin de maximiser les ressources disponibles et d'amener la population à mieux connaître et comprendre la LCDP et la LEE.

3 La Commission apportera des modifications à son Cadre de mesure du rendement et en informera officiellement le Secrétariat du Conseil du Trésor au cours de la prochaine période de référence.

Voici les points saillants des progrès réalisés en 2008-2009 dans le cadre du Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne en vue de l'atteinte du résultat prévu :

Abrogation de l'article 67 de la LCDP

En 2008-2009, en prévision de l'abrogation par le Parlement de l'article 67 de la LCDP, la Commission a mis en œuvre des activités de rayonnement ciblées afin d'aider les Premières nations à connaître et à comprendre les principes relatifs aux droits de la personne en fonction de leur situation. Ces activités ont été organisées sans nouvelles ressources, mais en collaboration avec les principaux intervenants au sein du gouvernement et des ONG (p. ex. ministère de la Justice du Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Assemblée des Première Nations, Congrès des Peuples Autochtones, Association des femmes autochtones du Canada). Plusieurs réunions et conférences ont eu lieu et la Commission a participé à des événements importants comme l'Assemblée générale annuelle des Premières nations, à laquelle ont participé 1 100 chefs des Premières nations, et la Conférence sur la recherche en matière de politiques autochtones 2009, laquelle a réuni environ 1 200 personnes. Au cours de la Conférence, la Commission a organisé un atelier visant à obtenir des commentaires sur les études réalisées au sujet de l'établissement d'un équilibre entre les droits collectifs et individuels.

Fiche de rendement en matière de droits de la personne

Le Canada ne dispose actuellement pas d'un processus systématique pour le suivi des progrès réalisés concernant les enjeux importants, récurrents et systémiques dans le domaine des droits de la personne. Afin de résoudre ce problème, la Commission collabore avec l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne pour mettre au point une fiche nationale de rendement en matière de droits de la personne. Cet outil permettra la collecte de données sur les motifs de distinction illicite énumérés dans les codes provinciaux, territoriaux et fédéraux en matière de droits de la personne se rapportant à la qualité de vie et au bien-être socio-économique. Grâce aux données recueillies, les gouvernements, les commissions des droits de la personne et les ONG auront un portrait de la situation des droits de la personne au Canada, et seront en mesure de concevoir des programmes et des services ciblés pour mieux répondre aux besoins de la population canadienne. En 2008-2009, la Commission a rendu publics un document d'information et un prototype. Le prototype a ensuite servi d'outil de base pour des consultations pancanadiennes.

Article 13 de la LCDP

En 2008-2009, la Commission a entamé un examen de l'article 13 de la LCDP, qui interdit la transmission répétée, par voie électronique, de messages susceptibles d'exposer une personne ou un groupe à la haine ou au mépris en raison d'un motif de distinction illicite. L'article 13 a toujours suscité la controverse, mais le phénomène a pris de l'ampleur depuis 2001 lorsque cet article a été modifié pour y inclure la propagande haineuse sur Internet.

La Commission a amorcé cet examen en demandant au professeur Richard Moon de produire un rapport indépendant. Nous avons ainsi demandé à cet expert des questions relatives à la liberté d'expression de mener une recherche et une analyse juridiques et stratégiques, et de formuler des recommandations quant aux mécanismes les plus appropriés pour lutter contre la propagande haineuse, particulièrement sur Internet. La Commission a rendu public le rapport du professeur Moon en novembre 2008.

La Commission a ensuite examiné elle-même l'article 13, a tenu de vastes consultations et a rédigé un rapport spécial au Parlement à ce sujet, dans lequel elle a formulé des recommandations sur les changements qui pourraient être apportés à la LCDP. Les travaux relatifs au rapport spécial ont été essentiellement menés à bien en 2008-2009 (le rapport a été présenté au Parlement en juin 2009).

Sécurité nationale et protection des droits de la personne

Dans le cadre de son initiative pluriannuelle de recherche sur la sécurité nationale et en collaboration avec la Fondation canadienne des relations raciales, la Commission a financé et publié un rapport sur l'utilisation du profilage dans les activités d'application de la loi et de sécurité. Les deux organisations ont ensuite, simultanément et conjointement, rendu public leur exposé de position stratégique enjoignant les organismes chargés de l'application de la loi et de la sécurité de recueillir des données pour veiller au respect des droits de la personne sans compromettre la sécurité des Canadiens. Elles avaient consulté les ONG canadiennes et les organismes chargés de la sécurité nationale concernés avant de publier leur exposé de position.

Selon les études réalisées, il n'existe pas suffisamment d'éléments probants pour sanctionner la pratique du profilage. Or, en l'absence de profils fondés sur des éléments probants, les gens ont tendance à se fier à des stéréotypes personnels au moment de prendre des décisions. Puisqu'un grand nombre de décisions prises par les intervenants d'application de la loi et de sécurité de première ligne sont de nature discrétionnaire, le fait de les étayer par écrit comporte des avantages. Cela fournit des éléments probants révélant le profilage et les raisons sous-jacentes. Plusieurs pays et administrations, dont les États-Unis, recueillent des données sur les droits de la personne à des fins de prévention de la discrimination. Cette pratique est en voie de devenir monnaie courante. Les corps policiers et les organismes de sécurité canadiens sont invités à intégrer les données pertinentes au sujet des droits de la personne à leurs systèmes de collecte de données.

La collecte de données et l'établissement de rapports témoignent également d'une certaine ouverture et d'une certaine transparence. Les organismes qui ont le mandat de surveiller les activités des services de police et de sécurité doivent faire rapport sur les questions relatives aux droits de la personne et favoriser la mise en œuvre de mesures correctives appropriées, s'il y a lieu. Si un mécanisme convenable de responsabilisation est mis en place, on pourra protéger la sécurité des Canadiens sans porter atteinte aux droits de la personne.

Avantages pour les Canadiens

Une sensibilisation accrue du public aux principes relatifs aux droits de la personne et une meilleure compréhension de ces principes par ce même public est l'un des résultats prévus des activités suivantes menées par la Commission en 2008-2009 :

- La Commission a amorcé une étude afin d'étoffer le débat public portant sur l'établissement d'un juste équilibre entre la liberté d'expression et la protection des Canadiens contre la propagande haineuse sur Internet, et de sensibiliser les membres du public à ce qui constitue de la propagande haineuse en vertu de l'article 13 de la LCDP;
- La Commission a cherché à obtenir, à l'échelle nationale, des commentaires élaborés d'environ 250 organisations au sujet de la collecte systématique de données sur les droits de la personne, ce qui a aussi eu pour effet de les sensibiliser à la question des droits de la personne et à la nécessité de concevoir un outil permettant la collecte de telles données;
- La Commission a tenu des séances de consultation et a publié un exposé conjoint de position stratégique enjoignant les organismes chargés de l'application de la loi et de la sécurité à recueillir des données sur les droits de la personne pour veiller au respect des droits de la personne sans compromettre la sécurité des Canadiens;
- La Commission a publié une étude portant sur l'analyse de la condition sociale en tant que motif de discrimination dans les diverses administrations canadiennes et a amené les membres du public et les parlementaires à s'intéresser à la question;
- La Commission a organisé des activités pour célébrer le 60e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et pour aider la population canadienne à voir le lien qui existe entre la Déclaration et les travaux de la Commission;
- La Commission a rédigé le rapport soumis par le Canada aux Nations Unies concernant la situation des droits de la personne au pays (ce que l'on appelle l'Examen périodique universel) en s'appuyant sur des consultations tenues auprès de toutes les commissions provinciales et territoriales des droits de la personne et les ONG concernées.

Analyse du rendement

La Commission constate encore une augmentation du nombre de demandes d'information de la part du public sur le thème des droits de la personne. En 2008-2009, elle a distribué 83 729 publications et son site Web a été visité à 2 622 771 reprises. Plus de 1 800 abonnés ont reçu de l'information sur les programmes et les services de la Commission par l'entremise de son service d'abonnement en ligne. Le feuillet de renseignements sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation était le document de la Commission le plus souvent demandé en 2008-2009, avec environ 3 000 demandes.

La Commission n'a pas été en mesure, au moyen des ressources qui lui ont été allouées en 2008-2009, d'élaborer une stratégie de communication pour faire connaître ses études importantes. Comme on peut le lire dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009, il y a un risque que les groupes ciblés ne cherchent pas à trouver et à utiliser les études et les politiques. La Commission pourrait atténuer ce risque en adoptant une stratégie destinée à faire connaître ces études et ces politiques puisque cette stratégie viserait à déterminer les meilleurs moyens d'utiliser les recherches sur les droits de la personne pour mieux faire connaître et comprendre la LCDP et la LEE.

En 2008-2009, la partie du site Web de la Commission qui porte sur l'Initiative nationale autochtone a été visitée à 9 287 reprises. Bien qu'il soit difficile de quantifier l'incidence des activités de la Commission sur la sensibilisation aux principes relatifs aux droits de la personne et leur compréhension au sein des Premières nations, il existe des signes positifs. À la suite d'une assemblée plénière avec des organisations nationales autochtones, lors de laquelle une discussion avec un groupe d'experts a eu lieu, les plus importantes associations autochtones ont fait mention des droits de la personne sur leurs sites Web respectifs. Le fait que ces organisations aient pris position publiquement en faveur des droits de la personne donne à penser que la Commission a réussi à renforcer ses relations avec elles. La Commission reconnaît que le soutien de ces organisations est essentiel si elle veut faire connaître et comprendre les droits de la personne au sein des communautés des Premières nations.

Leçons apprises

L'équipe du Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne a réfléchi aux avantages de la réalisation conjointe d'études avec d'autres organisations et envisagera d'entreprendre un plus grand nombre de travaux de recherche conjoints à l'avenir. Elle reconnaît aussi que les ressources limitées qui lui sont accordées doivent être encore plus stratégiquement utilisées pour financer des activités permettant d'atteindre la plus vaste audience au sein de la population canadienne et d'avoir la plus grande incidence. Elle mettra encore davantage l'accent sur la conception d'outils stratégiques pour les organisations fédérales ou sous réglementation fédérale, et sur le fait de veiller à ce que les intervenants concernés aient accès à ces outils et en comprennent le fonctionnement.

Le débat concernant l'équilibre entre la liberté d'expression et la protection des Canadiens contre la propagande haineuse sur Internet a mis en évidence la nécessité de mieux informer le public et les intervenants sur le rôle et le mandat de la Commission, et sur l'importance de protéger et de promouvoir les principes relatifs aux droits de la personne. Le cadre de mobilisation des intervenants de la Commission accroîtra la portée du travail de la Commission sur les questions relatives aux droits de la personne au moyen d'activités de rayonnement. Les Canadiens pourront alors mieux comprendre les droits de la personne et les travaux de la Commission.

2.1.2 Programme de prévention de la discrimination

Activité de programme 2 : Programme de prévention de la discrimination					
Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines pour 2008-2009** (en ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
6 424	6 918	6 516	72	49	23
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**		**Sommaire du rendement**
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale sont déterminés à prévenir la discrimination et à résoudre les différends à l'interne.	À moyen terme : Degré de détermination des signataires d'un protocole d'entente à prévenir la discrimination et à résoudre les différends à l'interne.	D'ici mars 2010, un sondage mené aux deux ans auprès des signataires d'un protocole d'entente révèle que 60 p. 100 d'entre eux font part de leur détermination.	**Objectifs tous atteints**		Plus de 120 consultations ont eu lieu entre des employés de la Commission et des signataires d'un protocole d'entente sur les moyens d'éviter le dépôt d'une plainte officielle pour atteinte aux droits de la personne ou de trouver des solutions aux sujets de préoccupation soulevés à l'interne par des employés et des cadres concernant les droits de la personne.
Le modèle de vérification de l'équité en matière d'emploi aide les organisations vérifiées à atteindre les objectifs établis dans leur plan d'équité.	À long terme : Pourcentage d'organisations vérifiées ayant atteint les objectifs établis dans leur plan d'équité. (Ces objectifs, qui se rapportent à l'embauche et à la promotion de membres de l'un ou de plusieurs des quatre groupes désignés en vertu de la LEE, sont indiqués dans un plan d'équité propre à chaque organisation à la suite d'une vérification par la Commission[4].)	D'ici mars 2011, 50 p. 100 des organisations faisant l'objet d'une vérification auront atteint les objectifs indiqués dans leur plan d'équité dans un délai de six ans après la première vérification.	**Objectifs en partie atteints**		Dans le secteur privé, les organisations vérifiées ont atteint 37 p. 100 de leurs objectifs d'équité; dans le secteur public, cette proportion s'élève à 53 p. 100.

4 Comme nous l'avons déjà mentionné, la Commission apportera des modifications à son Cadre de mesure du rendement et en informera officiellement le Secrétariat du Conseil du Trésor au cours de la prochaine période de référence. La Commission proposera des changements à l'indicateur de rendement et à l'objectif se rapportant au résultat attendu en ce qui concerne la réalisation de l'équité en matière d'emploi.

Sommaire de l'activité de programme

En vertu de la LCDP, la Commission a le pouvoir d'influencer le débat public en menant à bien des programmes d'information et des études; en favorisant l'utilisation de politiques et de pratiques communes dans l'ensemble du système de protection des droits de la personne du Canada; en faisant rapport au Parlement; et en ayant recours à la persuasion, à la publicité ou à tout autre outil qu'elle juge approprié pour contrer les pratiques discriminatoires. L'équipe du Programme de prévention de la discrimination collabore étroitement avec les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale afin de leur permettre de mieux comprendre leurs obligations en vertu de la LCDP et de la LEE, ainsi que leurs responsabilités en ce qui a trait à l'application des principes relatifs aux droits de la personne. Elle collabore également avec les organismes centraux à l'avancement des droits de la personne dans l'ensemble du système fédéral.

En 2008-2009, l'équipe du Programme de prévention de la discrimination a mis l'accent sur les activités suivantes :

- renforcement des partenariats existants avec les employeurs;
- établissement de nouveaux partenariats avec les principaux intervenants;
- élaboration d'une stratégie de mobilisation à l'égard de la prévention de la discrimination en collaboration avec des communautés et réseaux fonctionnels (p. ex., réseaux des cadres, comités de ressources humaines, communautés de relations de travail);
- exploration de nouveaux modes de prestation de services (p. ex. séances par vidéoconférence au Forum sur la prévention de la discrimination, utilisation de la technologie Web 2.0 et mise en œuvre de l'initiative de formation des formateurs).

Des réunions ont été tenues avec le Conseil consultatif des employeurs (un forum d'organisations ayant signé un protocole d'entente avec la Commission) et d'autres réseaux. Des événements importants, comme le quatrième Forum annuel sur la prévention de la discrimination et deux conférences régionales, ont été organisés en collaboration avec des intervenants. Ils ont attiré plus de 300 participants, dont de grandes organisations des secteurs public et privé comme Purolator, Bell Canada, la GRC, Postes Canada, les Forces canadiennes, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et Transports Canada.

La Commission a mené à bien plus de 80 initiatives visant l'instauration d'une culture favorable aux droits de la personne dans des milieux de travail et des centres de prestation de services. Environ la moitié de ces initiatives concernaient des organisations qui sont actuellement signataires d'un protocole d'entente avec la Commission. Les initiatives entreprises comprenaient l'examen des politiques sur le harcèlement et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, l'examen des mécanismes relatifs aux processus internes ainsi que la mise en commun des pratiques exemplaires au moyen de séances de formation et du site Web de la Commission. Outre ces initiatives, plus de 120 consultations ont eu lieu entre des employés de la Commission et des signataires d'un protocole d'entente sur les moyens d'éviter le dépôt d'une plainte officielle pour atteinte aux droits de la personne ou de trouver des solutions aux sujets de préoccupation soulevés à l'interne par des employés et des cadres concernant les droits de la personne.

En vertu de la LEE, la Commission effectue des vérifications des milieux de travail afin de s'assurer que les employeurs s'acquittent de leurs obligations relatives à l'équité en matière d'emploi. Dans le cadre de ce mandat, la Commission collabore avec les employeurs afin de les aider à réaliser l'équité au travail en ce qui a trait aux quatre groupes désignés – soit les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles. La Commission communique aussi aux employeurs des pratiques éprouvées permettant d'accroître la représentation des groupes désignés et leur donne des conseils qui contribuent à l'amélioration de la culture relative aux droits de la personne dans bon nombre de milieux de travail. Pour 2008-2009, la Commission s'était fixé comme objectif de produire 40 rapports de vérification, mais elle l'a dépassé avec un total de 44 vérifications.

La Commission effectue le suivi des progrès réalisés par chaque organisation vérifiée en déterminant si celle-ci a atteint les objectifs à court terme indiqués dans son plan d'équité en matière d'emploi. En vertu de la LEE, les objectifs à court terme sont fixés pour une période d'au plus trois ans et toutes les activités de suivi de la Commission sont en fonction de cette période. Le tableau qui suit indique les données cumulatives fondées sur le suivi de tous les employeurs jugés conformes jusqu'à maintenant. Au sein du secteur privé, les organisations vérifiées ont atteint 37 p. 100 de leurs objectifs d'équité alors que cette proportion s'élève à 53 p. 100 chez les organisations du secteur public. Ces résultats indiquent clairement que la plupart des employeurs doivent mettre en place des mesures supplémentaires pour réaliser l'équité en milieu de travail. Afin de leur faciliter la tâche, la Commission continuera de communiquer aux employeurs les pratiques éprouvées dont elle a pris connaissance dans le cadre de ses activités de vérification. Elle poursuivra également ses efforts afin de rationaliser son processus de vérification et d'approbation dans le but d'aider les employeurs à cerner les problèmes.

Tableau 1 : Objectifs du Plan d'équité en matière d'emploi

EMPLOYEURS DU SECTEUR PRIVÉ

Années du suivi	Femmes	Autochtones	Personnes handicapées	Minorités visibles	Total	
	% des objectifs atteints	% des objectifs atteints	% des objectifs atteints	% des objectifs atteints	Total des objectifs	% des objectifs atteints
1999-2001	43 %	60 %	29 %	40 %	24	42 %
2000-2002	44 %	43 %	37 %	43 %	254	42 %
2001-2003	45 %	47 %	23 %	32 %	350	35 %
2002-2004	35 %	45 %	26 %	43 %	258	36 %
2003-2005	39 %	62 %	38 %	43 %	379	43 %
2004-2006	46 %	38 %	19 %	33 %	274	32 %
2005-2007	33 %	36 %	29 %	38 %	313	34 %
Total 1999-2007	**40 %**	**46 %**	**29 %**	**38 %**	**1 852**	**37 %**

EMPLOYEURS DU SECTEUR PUBLIC

Années du suivi	Femmes	Autochtones	Personnes handicapées	Minorités visibles	Total	
	% des objectifs atteints	% des objectifs atteints	% des objectifs atteints	% des objectifs atteints	Total des objectifs	% des objectifs atteints
2000-2002	80 %	50 %	50 %	50 %	17	59 %
2001-2003	72 %	50 %	60 %	32 %	69	49 %
2002-2004	61 %	42 %	77 %	53 %	88	60 %
2003-2005	73 %	64 %	68 %	42 %	78	60 %
2004-2006	56 %	25 %	33 %	36 %	61	39 %
2005-2007*	s.o.	0 %	s.o.	50 %	3	33 %
2006-2008**	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Total 2000-2008	**67 %**	**46 %**	**63 %**	**42 %**	**316**	**53 %**

* Le seul employeur qui a fait l'objet de suivi entre 2005 et 2007 n'avait pas d'écarts de représentation pour les femmes et les personnes handicapées.

** Aucun employeur faisant l'objet de suivi avait des objectifs correspondant à la période entre 2006 et 2008.

En 2008-2009, la Commission a mis en œuvre un modèle relatif à l'équité en matière d'emploi qui aidera les organisations à atteindre les objectifs indiqués dans leur plan. L'équipe du Programme de prévention de la discrimination a tiré parti du soutien reçu pour la mise en œuvre de la LEE en participant à des groupes de travail en compagnie des principaux intervenants fédéraux (ceux qui ont un rôle à jouer, en vertu de la loi, dans la réalisation de l'équité en matière d'emploi) afin de trouver des moyens plus efficaces d'aider les employeurs à atteindre leurs objectifs d'équité en matière d'emploi et en collaborant avec RHDCC afin de donner des ateliers sur le processus de vérification de l'équité en matière d'emploi à plusieurs employeurs. Des ateliers semblables ont également été offerts aux représentants syndicaux.

Une évaluation du processus de vérification de l'équité en matière d'emploi (dont un sondage sur la satisfaction des clients) a été menée à bien, et un plan d'action est en cours d'élaboration.

Avantages pour les Canadiens

En 2008-2009, l'équipe du Programme de prévention de la discrimination a réalisé des progrès en vue de l'atteinte des résultats qu'elle s'était fixés, comme en témoignent les réalisations suivantes :

- l'exécution de 44 vérifications de l'équité en matière d'emploi au cours desquelles la Commission s'est assurée que l'organisation vérifiée a élaboré un plan détaillé pour l'atteinte de ses objectifs d'équité en matière d'emploi;
- les progrès de plusieurs signataires d'un protocole d'entente en ce qui a trait à la prévention de la discrimination et à la résolution des différends à l'interne;
- des ateliers avant le début d'une vérification pour informer les employeurs de leurs responsabilités en ce qui a trait à l'équité en matière d'emploi.

Analyse du rendement

En 2008-2009, la Commission a mobilisé des intervenants clés provenant de tous les secteurs des industries canadiennes, y compris des syndicats, en vue de la conception d'un Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne qui sera utilisé par les organisations dans le but d'atteindre un niveau de maturité plus élevé à cet égard. Ce modèle fournira une structure d'activités déterminées nécessaires à l'atteinte de chaque niveau de maturité. Les données recueillies par la Commission au moyen de son outil de mesure lui permettront de dresser un portrait exact du degré de maturité de la culture des droits de la personne au sein des organisations canadiennes sous réglementation fédérale. Elles permettront aussi à l'équipe du Programme de prévention de la discrimination de mesurer les progrès réalisés par ces organisations en vue de l'atteinte des résultats désirés et d'évaluer sa propre contribution à l'atteinte du résultat stratégique de la Commission.

En travaillant avec les employeurs, la Commission favorise la création de milieux sans discrimination, ou bien, dans les milieux où il existe des cas de discrimination, elle encourage les employeurs à y faire face et à les régler rapidement à l'interne. En 2008-2009, la Commission a mis en œuvre son initiative de formation des formateurs, dont 90 p. 100 des signataires d'un protocole d'entente, ainsi que l'un des principaux partenaires fédéraux de la Commission, RHDCC, ont tiré parti. Plus de 30 nouveaux formateurs ont acquis les connaissances nécessaires pour donner de la formation sur les outils utilisés par la Commission. De plus, certains employeurs se sont engagés à donner jusqu'à trois séances de formation pour chaque ressource qualifiée ayant suivi la formation des formateurs au sein de leur organisation, ce qui aura pour effet de décupler considérablement l'investissement de la Commission.

En 2008-2009, la Commission a tenu son quatrième Forum annuel sur la prévention de la discrimination, qui a rassemblé 223 employeurs sous réglementation fédérale et citoyens de l'ensemble du pays. Les débats d'experts et les ateliers de cette année ont porté sur la prise de mesures d'adaptation en réponse à des motifs liés à la religion, à l'état matrimonial ou à la situation de famille, ou encore aux déficiences physiques. Des pratiques éprouvées ont été mises en commun en ce qui a trait à la santé mentale, au retour au travail et aux mesures d'adaptation pour des motifs religieux. Par la communication des pratiques éprouvées à un vaste public, la Commission a élargi la portée de ses efforts et a économisé du temps et des ressources.

La Commission a également, en 2008-2009, continué d'inciter les employeurs à assumer leurs responsabilités en ce qui a trait à l'équité en matière d'emploi, même en l'absence de vérification. À cette fin, elle a lancé une série d'ateliers décrivant les obligations des employeurs et le processus de vérification.

La Commission veut ainsi faire augmenter la représentation de chacun des quatre groupes désignés dans les milieux de travail sous réglementation fédérale par la réalisation de vérifications de la conformité à l'équité en matière d'emploi, le suivi de l'atteinte des objectifs établis, un soutien fourni à l'employeur avant le début d'une vérification et l'amélioration de sa méthode de sélection des employeurs devant faire l'objet d'une vérification.

Leçons apprises

L'équipe du Programme de prévention de la discrimination analyse le rapport coûts-avantages à la suite des événements et des initiatives clés, et prend les mesures correctives qui s'imposent.

Il y a trois ans, la Commission a simplifié son processus de vérification de la conformité à l'équité en matière d'emploi afin d'accroître l'efficacité et l'efficience du programme. Comme elle avait prévu le faire au cours de cet exercice, la Commission a évalué son processus de vérification. Réalisée par une société indépendante, l'évaluation comprenait un sondage sur le degré de satisfaction des employeurs soumis à une vérification. Elle a confirmé que les vérifications s'attardent maintenant davantage aux résultats. Les recommandations formulées comprenaient les suivantes :

- un examen de la méthode de sélection des employeurs devant faire l'objet d'une vérification;
- une collaboration accrue entre les intervenants gouvernementaux qui sont responsables de l'administration de la LEE (la Commission essaie d'y arriver grâce à des initiatives interministérielles visant à trouver des façons d'aider davantage les employeurs);
- une simplification accrue du processus de vérification;
- la fourniture d'un plus grand nombre d'outils et de ressources aux employeurs pour leur permettre de s'acquitter de leurs obligations (les conclusions des 44 vérifications réalisées en 2008-2009 contribuent aux connaissances qui peuvent être communiquées aux employeurs en ce qui concerne les pratiques exemplaires en matière d'embauche et de promotion permettant de garantir l'égalité en milieu de travail pour les groupes désignés).

La Commission prendra bientôt des mesures supplémentaires afin de donner suite à ces recommandations.

L'une des leçons que nous avons tirées au sujet de l'introduction de la technologie du Web 2.0 pour la prestation de nos services et l'accroissement du réseautage entre nos partenaires est la suivante : il faut qu'un partenariat soit déjà bien établi pour que les utilisateurs soient en mesure de tirer parti de la technologie. Le Web 2.0 est également un outil précieux lorsqu'une communauté de praticiens travaille à un projet ou à un document précis. La technologie semble perdre de son intérêt lorsqu'elle est utilisée uniquement comme outil de communication de renseignements.

2.1.3 Programme de règlement des différends

Activité de programme 3 : Programme de règlement des différends					
Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines pour 2008-2009** (en ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
10 743	11 928	11 478	89	100	11
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**		**Sommaire du rendement**
L'intervention de la Commission dans les différends relatifs aux droits de la personne a facilité leur règlement de façon non accusatoire le plus tôt possible, tout en permettant de veiller à ce que l'intérêt du public soit pris en considération et en favorisant une meilleure compréhension de la LCDP.	Le pourcentage de différends réglés[5] à la Commission, par rapport au nombre total de différends traités. (Les taux de règlement étaient autrefois calculés pour les plaintes acceptées seulement; ils tiendront dorénavant compte des règlements anticipés, même si ces derniers surviennent avant qu'un différend se transforme en plainte officielle acceptée.)	D'ici 2011, 40 p. 100 des différends traités par la Commission auront été réglés.	**Objectif en grande partie atteint (l'objectif établi pour 2011 est en voie d'être atteint)**		En 2008-2009, 38 p. 100 des différends traités par la Commission ont été réglés.
Les parties aux différends sont satisfaites du processus de règlement des différends.	Le taux de satisfaction des clients, par exemple, concernant le caractère équitable, convivial et souple des services fournis.	D'ici mars 2010, objectif à déterminer.	**Objectif atteint en partie (l'objectif établi pour 2010 est en voie d'être atteint)**		En 2008-2009, la Commission a commencé à sonder les clients bénéficiant de services de médiation afin de connaître leur degré de satisfaction à l'égard du processus. Les résultats de ce sondage seront évalués lorsque des données suffisantes seront disponibles. La Commission a entamé l'élaboration de mécanismes permettant d'obtenir les commentaires des clients en vue de l'évaluation de ses autres services de résolution des différends.

5 Comme nous l'avons déjà mentionné, la Commission apportera des modifications à son Cadre de mesure du rendement et en informera officiellement le Secrétariat du Conseil du Trésor au cours de la prochaine période de référence. Les changements apportés à cet indicateur de rendement et à l'objectif correspondant rendront compte d'une terminologie plus exacte. Le terme « réglé » sera remplacé par le terme « résolu ».

Sommaire des activités de programme

En vertu de la LCDP, la Commission examine les allégations de discrimination à l'endroit d'employeurs et de fournisseurs de services sous réglementation fédérale lorsqu'elles ont trait à l'un des 11 motifs de discrimination illicite énumérés dans la *Loi*. Les allégations de discrimination font l'objet d'une vérification visant à s'assurer qu'ils relèvent bien de la compétence de la Commission et les demandeurs peuvent être aiguillés vers d'autres mécanismes de réparation, comme le processus de grief. Si le différend relève de la compétence de la Commission, les parties sont alors invitées à tenter de parvenir à un règlement, soit avant le dépôt d'une plainte, soit immédiatement après, et reçoivent un soutien à cet égard. Si la question ne peut être réglée, la plainte fait l'objet d'une enquête et est présentée aux commissaires, qui rendent l'une des décisions suivantes : rejet, renvoi à la conciliation ou renvoi devant le Tribunal canadien des droits de la personne pour une enquête plus approfondie. Tout au long du processus, les parties ont accès à des modes de règlement alternatif des différends, comme la médiation et la conciliation. L'équipe du Programme de règlement des différends est aussi soutenue par des services d'analyse et de consultation juridiques pendant tout le processus de traitement des plaintes.

En 2008-2009, la Commission a continué de perfectionner ses procédures. Elle a, par exemple, élaboré des procédures visant à faire en sorte que les affaires soient renvoyées à d'autres mécanismes de réparation de façon efficace et en temps opportun. La Commission a également procédé à la mise à jour de ses gabarits afin de fournir des instructions simples et claires de façon à ce que les parties soient bien informées des critères pris en compte par la Commission et puissent fournir les renseignements voulus.

La Commission a continué de préconiser le recours à des modes de règlement alternatif des différends en cas de plainte. Ainsi, la Commission a décidé de mesurer le taux de satisfaction de ses clients en distribuant un questionnaire aux parties lors de chaque séance de médiation préventive, de médiation et de conciliation. Des données supplémentaires sont nécessaires afin de mesurer le taux de satisfaction des clients.

La Commission a par ailleurs mis en œuvre un processus de tri pour sélectionner le processus de règlement qui soit le plus approprié et le plus rapide pour chaque plainte.

En 2008-2009, la Commission s'est efforcée d'accroître l'efficacité des enquêtes en concentrant ses efforts sur l'évaluation préliminaire des plaintes, qui met l'accent sur la clarification et la définition plus précise des questions avec les parties. Le Cadre d'évaluation préliminaire a été révisé et des outils ont été mis au point. Les affaires traitées au moyen de ce processus ont été réglées plus rapidement.

Avantages pour les Canadiens

En 2008-2009, le Programme de règlement des différends a profité aux Canadiens grâce à :

- l'élaboration d'un nouveau système de gestion des cas dans le but de fournir un meilleur service à toutes les parties à des plaintes relatives aux droits de la personne. Le nouveau système permettra au personnel de la Commission de mieux saisir, extraire et gérer les renseignements importants contenus dans les dossiers des plaintes. L'un des nombreux avantages du nouveau système de gestion des cas est la capacité accrue du personnel de la Commission de consigner les besoins exprimés en matière de communication et d'y répondre. Cela nous permettra de mieux répondre aux besoins des individus ayant une déficience visuelle ou auditive, ou de ceux qui doivent utiliser des moyens de communication particuliers;
- le règlement d'un pourcentage plus élevé de différends relatifs aux droits de la personne au moyen de modes non accusatoires de règlement alternatif des différends;
- l'existence d'un processus relatif aux droits de la personne juste, rapide et accessible qui est bien compris par les parties et qui est susceptible de contribuer à leur satisfaction à l'égard du processus de règlement des différends, et ce, peu importe l'issue de celui-ci;
- la participation à des affaires relatives aux droits de la personne ayant fait jurisprudence qui contribuent à l'évolution de la législation en matière de droits de la personne, augmentant ainsi le degré de protection conférée à tous les Canadiens et faisant la promotion de la diversité.

Analyse du rendement

Durant la période de référence, l'équipe du Programme de règlement des différends a fait des progrès à l'égard des résultats attendus et a résolu 38 p. 100 des différends.

Avant le dépôt d'une plainte officielle

Ces dernières années, la Commission a lancé deux nouvelles initiatives dans le but de résoudre les différends plus rapidement, d'une manière informelle et qui exige moins de ressources : la *médiation préventive* est offerte aux parties avant le dépôt d'une plainte et le *règlement anticipé*, qui se fait au moyen d'une facilitation et d'une négociation par téléphone, a également lieu avant le dépôt d'une plainte. Les résultats de ces deux initiatives pour la période visée par l'examen sont les suivants : 39 dossiers ont été soumis à la médiation préventive et 18 ont été réglés; 306 dossiers ont été soumis au règlement anticipé et 142 ont été réglés. Le taux de règlement des dossiers soumis à la médiation préventive a augmenté de 2 p. 100 depuis 2007-2008 et le nombre de dossiers résolus au moyen du règlement anticipé a augmenté de 3 p. 100 par rapport aux données du dernier trimestre de 2007-2008. Ces augmentations illustrent les progrès de plus en plus grands réalisés par l'équipe du Programme de règlement des différends à l'égard des résultats attendus.

Après le dépôt d'une plainte officielle

En 2008-2009, la Commission avait un volume de 1 242 plaintes officielles, dont environ la moitié avait été reportée de l'année précédente, tandis que l'autre moitié concernait des cas nouveaux ou réactivés.

Un peu plus de la moitié (soit 55 p. 100) de ce volume total de plaintes a été classée. Compte tenu des dossiers reportés, la Commission est parvenue à équilibrer son volume de plaintes. Environ 32 p. 100 des plaintes classées ont été « non traitées », ce qui signifie que la Commission a décidé de ne pas aller de l'avant avec la plainte parce qu'un autre mécanisme de réparation était disponible, que les délais prévus par la *Loi* n'avaient pas été respectés, que la plainte ne relevait pas de la compétence de la Commission ou que la plainte était frivole ou vexatoire. La majorité (56 p. 100) des cas « non traités » ont été renvoyés à d'autres mécanismes de réparation.

Pendant la période visée par l'examen, en plus des cas résolus avant le dépôt d'une plainte, 75 plaintes ont été réglées au moyen de la médiation, ce qui représente une augmentation considérable de 10 p. 100 par rapport à 2007-2008.

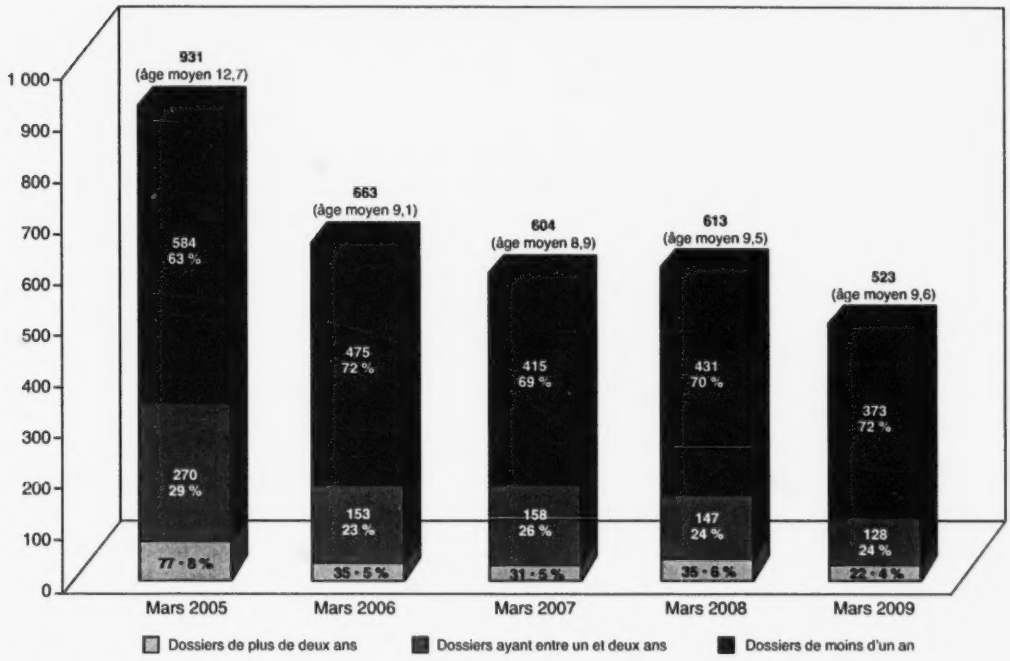
Une fois qu'une plainte est soumise à la Commission en vue d'une décision, elle peut être renvoyée à la conciliation, qui se distingue de la médiation par le fait que le conciliateur peut formuler une recommandation fondée sur le bien-fondé du cas. Vingt-huit plaintes ont été réglées au moyen de la conciliation en 2008-2009, ce qui représente une importante augmentation de 9 p. 100 par rapport à 2007-2008.

Trente-six cas ont été réglés au moyen d'autres processus, dont l'enquête et l'évaluation préliminaire.

En résumé, 160 cas ont été réglés avant qu'une plainte ne soit déposée et 139 cas ont été réglés après le dépôt d'une plainte, ce qui représente un total de 299 cas ou 38 p. 100 des différends traités par la Commission.

Comme le montre le tableau suivant, au 31 mars 2009, 72 p. 100 des 523 dossiers actifs étaient ouverts depuis moins d'un an, et seulement 4 p. 100 étaient ouverts depuis plus de deux ans. La Commission continue de surveiller attentivement les tendances.

Tableau 2 : Volume total des plaintes acceptées par catégorie d'âge
(âge moyen en mois)



Durant la période de référence, la Commission a continué de recueillir de l'information auprès des clients ayant bénéficié de services de médiation préventive, de médiation et de conciliation dans le but d'évaluer leur degré de satisfaction. Les litiges réglés en 2008-2009 ont représenté des étapes importantes dans l'atteinte des résultats puisqu'ils ont contribué à changer ou à préciser la législation sur les droits de la personne – et ces avancées ont profité à tous les Canadiens (pour plus d'information sur les cas ayant une incidence considérable, voir : http://www.chrc-ccdp.ca/publications/ar_2008_ ra/page7-fr.asp?lang_update=1).

L'équipe du Programme de règlement des différends a aussi été en mesure d'entamer les travaux préliminaires, au moyen des ressources existantes, en vue de se préparer pour l'abrogation anticipée de l'article 67 de la LCDP en améliorant son expertise juridique interne et en accroissant la capacité du personnel de première ligne. Elle y est arrivée grâce à une formation spécialisée et à la mise au point de gabarits sur des questions posées par des Autochtones concernant le processus de plainte. De nombreux exposés ont également été présentés à des intervenants, dont des ministères et des organisations autochtones.

Leçons apprises

L'expérience de la Commission dans le traitement des plaintes relatives aux droits de la personne a montré qu'il existe différents outils appropriés pouvant être utilisés en vue du règlement des cas, tout dépendant des faits et des circonstances propres à chacun d'entre eux. La Commission a donc mis en place un processus de tri à un stade précoce. Ce processus permet de veiller à ce que chaque dossier soit traité au moyen du mode de règlement des différends le plus approprié (p. ex., règlement anticipé, médiation préventive, questions préliminaires, médiation, évaluation préliminaire, enquête, conciliation) et de fournir un meilleur service à la population canadienne.

L'équipe du Programme de règlement des différends a établi des approches créatives permettant de maximiser l'efficacité des processus utilisés et de permettre aux Canadiens de profiter des plus importantes répercussions relatives aux droits de la personne. Une telle innovation a eu lieu lorsque la Division des services du contentieux et la Division des services de règlement ont mis en commun leurs ressources en vue des séances de médiation préalables à l'étude du cas par le Tribunal. Cette initiative a porté fruits et la participation de l'avocat-conseil de la Commission aux séances de médiation préalables à l'étude du cas par le Tribunal se limite maintenant aux cas ayant une incidence considérable et aux cas susceptibles de faire jurisprudence où la Commission participe à titre de partie à part entière. Dans tous les autres cas, un praticien du règlement alternatif des différends possédant une expérience de la médiation représente désormais la Commission. Ce nouveau processus tire davantage parti de la spécialisation des experts de la Commission (les litiges pour les avocats plaidants et la médiation pour les praticiens du règlement alternatif des différends) et permet d'obtenir de meilleurs résultats, tant dans le cadre du processus que pour les Canadiens.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Points saillants relatifs aux finances

Les faits saillants financiers présentés dans le présent RMR visent à établir un survol général des opérations et de la situation financière de la CCDP. Vous trouverez des états financiers détaillés sur le site Web de la CCDP à l'adresse suivante : http://www.chrc-ccdp.ca/publications/dpr_rsr/fs_0809_ef-fr.asp

Condensé – état de la situation financière

à la fin de l'exercice (au 31 mars 2009)

(en milliers de dollars)	Variation en %	2009	2008
Actifs			
Actifs financiers	-20 %	**125**	156
Actifs non financiers	8 %	**1 060**	983
Total des actifs	4 %	**1 185**	1 139
Passifs	21 %	**6 931**	5 741
Avoir du Canada	25 %	**(5 746)**	(4 602)
Total des passifs et de l'avoir du Canada	4 %	**1 185**	1 139

Le total des actifs se chiffrait à 1,2 millions à la fin de 2008-2009, une augmentation de 0,1 million (4 p. 100) par rapport au total de 1,1 millions affiché pour l'exercice précédent. Les immobilisations corporelles, tels que les logiciels et le matériel informatique, ont constitué 88 p. 100 du total des actifs à 1,0 million.

Le total du passif s'est chiffré à $6,9 millions à la fin de 2008-2009, une augmentation de 1,2 millions (21 p. 100) par rapport au passif de 5,7 millions affiché pour l'exercice précédent. Ce passif représente les indemnités de départ (3,7 millions), les comptes créditeurs (2,4 millions) et les indemnités de vacances (0,8 million).

Condensé – état de la situation financière

à la fin de l'exercice (au 31 mars 2009)

(en milliers de dollars)	Variation en %	**2009**	2008
Charges de fonctionnement			
Total des charges de fonctionnement	6 %	**26 343**	24 801
Revenus			
Total des revenus	-74 %	**16**	61
Coût de fonctionnement net	**6 %**	**26 327**	24 740

Le total des charges de la CCDP s'est chiffré à 26,3 millions en 2008-2009. La majorité des fonds, soit 13,4 millions ou 51 p. 100 ont été dépensés dans le programme de règlement des différends liés aux droits de la personne et les autres fonds ont été consacrés au programme de prévention de la discrimination (7,8 millions ou 30 p. 100) et au programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne (5,1 millions ou 19 p. 100).

États financiers

Les états financiers de la Commission pour la période de référence peuvent être consultés sur le site Web de la Commission, à l'adresse suivante : http://www.chrc-ccdp.ca/publications/dpr_rsr/fs_0809_ef-fr.asp

3.2 Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Tableau 1 : Approvisionnement écologique
Tableau 2 : Évaluations (période de référence en cours)

Ces tableaux peuvent être consultés sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp